

着力政务服务改革 优化营商环境

方便交给群众 麻烦留给政府

“我想办理二手房转移,大概需要多久?还要跑哪些窗口?”

“就在这个窗口就可以全部办理。40分钟就可以拿到证。”

1月14日,一位市民来到綦江区市民服务中心不动产登记窗口办理二手房转移,半个小时左右,这位市民顺利拿到不动产权证书,“比承诺时间还要快,不用到处跑,真的比以前方便太多了。”

这样的场景,在这里时常出现。2020年,綦江区市民服务中心累计受理办结各类政务服务事项85万余件,按时办结率100%。经电话随机回访群众2600余人,满意率达99.9%以上。

作为綦江优化营商环境的主阵地、改革的重要载体,綦江区政务服务办积极探索创新,简政放权、优化办事流程,大力推动政务服务改革,实现了“把麻烦留给政府,把方便交给群众”。



有事只跑一个窗口  
市民少跑路、少费时

市民去窗口单位办事,最担心的就是流程多、材料繁杂、几头跑。

为了解决这样的问题,綦江区政务服务中心推行“一窗综办”改革,按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的机制,设立“一窗综办”无差别综合窗口和分领域综合窗口,方便市民办事。

无差别综合窗口包括25个部门的836项政务服务事项,比如水利、卫生健康、城管、科技等部门的业务均可在这里的任何一个窗口办理,这样的受理窗口在无差别综合窗口区就设置了10余个。

人社、医保、公安、公证、婚姻登记、税务、工程建设、不动产登记8个领域则分别设置了分领域综合窗口,在分领域综合窗口区,同样实行无差别综合受理模式,特别是人社综合服务区实施改革以来,办件数量较以前提高了4倍以上。

如此一来,每个来办事的市民只用去到对应窗口就可以办理所有业务,而非在数个窗口间到处跑,既解决了窗口之间忙闲不均的问题,又减少了办事对象窗口久等的问题。

跨省联办窗口工作人员办理业务

“每个首席代表都签署了任命书、授权书。”秦志娟介绍,这样一来,曾经需要送到职能部门审查、审批的事项,在服务中心即可由首席代表直接处理,减少了大量流程与时间,也让窗口敢做事、能做事。

不过,原本属于部门多个科室的职能集中在自己身上,决定了首席代表将是忙碌的。

“忙是肯定的,涉及自己部门的事,很多都要

放权到窗口  
首席代表制入选全市“优化营商环境十佳案例”

窗口部门可以办理更多的事,也不代表事情能够完全顺利解决。

比如一些需要审批的事项,窗口工作人员能够受理,却无直接审批权力。相应材料还得交回职能部门,按照流程层层审批。

如何解决这样的情况?綦江的做法是推出“首席代表制”。

具体而言,进驻区市民服务中心的30个部门,均要委派一位首席代表。首席代表将代表自己所在部门执行一般事项直接审批权、对重大复杂事项的审核权、对承诺事项的督办权、对联办事

项的组织协调权、对行政审批专用章、网上行政审批电子公章的管理和使用权、对本部门派驻人员的管理权。

经过我这儿,有些事还要涉及其他部门,需要去协调处理。”周小娟是綦江区市场监管局派驻服务中心的“首席代表”,她介绍,在服务中心,很多市民办理的业务都与她有关,比如企业开办、食品经营等,所以她每天的工作节奏也非常快,平均每个工作日她要审批15个事项、接收150多个件、办理30多个件。

这一举措也获得了全市层面的认可。2020年底,重庆优化营商环境十佳案例正式出炉,“首席代表制”被评为重庆优化营商环境十佳创新案例。

自助办税区

12366电子税务局体验区

为国聚财 为民收税

自助办税区 摄/王京华

工作人员指导群众网上办件

贺娜

图片除署名外由綦江区委宣传部提供